



# KLACHTENREGELEMENT HELDER ONDERWIJSADVIES

HELDER Onderwijsadvies streeft ernaar om de dienstverlening zo goed mogelijk uit te voeren. Toch kan het gebeuren dat je niet tevreden bent over de dienstverlening zoals die door ons geboden is. Alleen als je je ontevredenheid kenbaar maakt kunnen wij er iets mee doen. Het heeft de voorkeur dat je je ontevredenheid met ons bespreekt. Vaak is dat voldoende om het probleem op te lossen. Indien je na bespreking van de klacht nog steeds ontevreden bent, kun je je klacht schriftelijk kenbaar maken aan HELDER Onderwijsadvies. De klachtenprocedure heeft tot doel om te komen tot een voor beide partijen bevredigende oplossing tegen de achtergrond van de algemene voorwaarden van HELDER Onderwijsadvies.

## Artikel 1: Begrippen

Klager: Opdrachtgevers (bijvoorbeeld schooldirecties/besturen, individuele leerkrachten) en subsidiegevers (bijvoorbeeld de rijksoverheid of een gemeente)

Klacht: Iedere uiting van ongenoegen, schriftelijk door de klager kenbaar gemaakt met betrekking tot de dienstverlening, die is overeengekomen met HELDER Onderwijsadvies.

## Artikel 2: Interne klachtenbehandeling

1. Klachten over de uitvoering van de dienstverlening worden bij voorkeur door de klager rechtstreeks met ons besproken en in vertrouwen behandeld. Is dat niet mogelijk, dan treedt de interne procedure klachtenbehandeling in werking.
2. Klager dient een klacht in bij HELDER Onderwijsadvies. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.
3. Elke klacht wordt geregistreerd op een klachtenformulier.
4. Interne procedure klachtbehandeling:
  - 4.1 Voor de interne procedure dient de klager de klacht schriftelijk gemotiveerd in bij HELDER Onderwijsadvies. Deze klacht zal vertrouwelijk worden behandeld.
  - 4.2 Klager ontvangt binnen twee werkdagen een schriftelijke bevestiging dat de klacht ontvangen is.
  - 4.3 Uiterlijk drie weken na binnenkomst van de klacht is er een gesprek gearrangeerd tussen de klager en HELDER Onderwijsadvies, met als doel een tot tevredenheid stemmende afhandeling van de klacht te komen. Indien een langere termijn dan 3 weken nodig is om de klacht te onderzoeken en / of af te handelen ontvangt de klant hiervan binnen 2 weken na ontvangst van de klacht een reactie waarin het uitstel wordt gemotiveerd onder opgaaf van een indicatie wanneer wordt verwacht uitsluitsel te kunnen geven.
  - 4.4 Klager ontvangt binnen 7 dagen na dit gesprek een bevestiging van HELDER Onderwijsadvies over de overeengekomen wijze van afhandeling van de klacht. Dit geldt ook in geval er geen overeenstemming is bereikt.



5. Van elke klachtbehandeling wordt schriftelijk verslag gedaan door HELDER Onderwijsadvies. Verslaglegging wordt digitaal opgeslagen voor de duur van minimaal 2 jaar na afhandeling van de klachtenregeling.
6. Indien de uitkomst van de interne klachtenbehandeling voor de klager niet aanvaardbaar is, kan de klager de klacht voorleggen aan de onafhankelijk derde, Advocatenkantoor Van den Wildenberg & Van Halder te Nijmegen. Het oordeel van deze onafhankelijke derde is bindend voor HELDER Onderwijsadvies en consequenties die hieruit voortvloeien worden zo spoedig mogelijk afgehandeld. Het klachtenformulier en bijbehorende stukken worden voor de duur van 2 jaren bewaard, tenzij anders overeengekomen.

### **Correspondentieadres interne klachtenprocedure**

HELDER Onderwijsadvies, Zandstraat 7, 4101 EC Culemborg

Op de website [www.helderonderwijsadvies.nl](http://www.helderonderwijsadvies.nl) staat de klachtenprocedure en een formulier waarmee de klacht digitaal kan worden kenbaar gemaakt.

---